**Service Commun de la Documentation**

# LIBQUAL + :
## Enquête de satisfaction des usagers de nos bibliothèques
## 27 mars – 26 avril 2013

## *Mode d'emploi*

**********

L'enquête repose sur un **questionnaire en ligne standardisé**, utilisé par de nombreuses bibliothèques universitaires en France et dans le monde.
Il permet **d'évaluer la qualité des services des bibliothèques à partir de la perception des usagers.**

***Il faut généralement 10 à 15 minutes environ pour répondre au questionnaire.***
***Il n'est pas possible de sauvegarder sa réponse au questionnaire de façon à y revenir plus tard.***
***Choisissez donc le moment propice pour vous, de manière à le renseigner en une seule fois.***
***Seuls les questionnaires totalement remplis sont pris en compte.***

Le questionnaire porte sur **3 dimensions principales**, correspondant aux **services qui vous sont proposés par les bibliothèques de notre université.**

- Accueil, information, orientation, accès à l'information,…
- Espaces publics des bibliothèques (locaux : confort, ergonomie, conditions de travail,…)
- Ressources documentaires mises à votre disposition (accessibles au sein des BU ou à distance).

➢ Questions de 1 à 27 : pour chacune de ces questions, vous indiquerez une note sur une échelle de 1 à 9.
Portant sur la **qualité des services**, ces notes se répartissent sur **3 niveaux** (**Cf. colonnes du questionnaire**).

- Niveau minimum de qualité du service attendu
- Niveau maximum (qualité souhaitée)
- Niveau de qualité du service, tel que vous le constatez (dans votre usage de la bibliothèque)

***Ce procédé permet d'évaluer les écarts entre vos attentes/souhaits et ce qui vous est proposé par nos bibliothèques.***

***Si vous ne pensez pas être concerné(e) par une question particulière, cochez la case SO (sans objet) - dernière colonne à droite.***

- Questions de 28 à 35 : pour ces questions, sélectionner la note correspondant à votre appréciation du service proposé.

- Questions 36 à 43 : sélectionner votre réponse **à partir des menus déroulants.**

***Quelques indications utiles :***

- Question 39 (**bibliothèque fréquentée**). Si vous vous rendez à plusieurs de nos bibliothèques, **sélectionnez uniquement celle que vous utilisez le plus souvent.**

- Question 42 (**discipline**).
  Pour l'exploitation statistique de l'enquête, un regroupement par grandes catégories disciplinaires a été établi (Cf. liste dans le menu déroulant).
  Sélectionner la discipline - ou ensemble disciplinaire - correspondant à votre situation dans le cursus universitaire. Un seul choix possible sur la liste déroulante.

- Question 43 (**catégorie d'usager**).
  Un seul choix possible sur la liste déroulante.

  Sélectionner la catégorie correspondant à votre situation/statut.
  Pour les étudiants, il s'agit du niveau actuel dans le cursus d'étude.

- Question 45
  Un tirage au sort automatique sera effectué à la clôture de l'enquête (attribution de prix de participation : chèques-cadeaux culturels).
  L'adresse courriel que vous indiquerez ne servira qu'à cette fin de tirage au sort automatique.
  ***Elle ne sera pas liée à vos réponses au questionnaire, ni conservée ; car l'enquête est anonyme.***

---

**Précision**

***L'enquête examine plusieurs dimensions des services de la bibliothèque, chacune représentée par un certain nombre de questions. Avec la répétition ou la ressemblance des énoncés des questions, il est possible d'analyser la valeur et l'importance de chacune de ces dimensions par des méthodes statistiques appropriées.***

---

**Merci de votre participation !**